

CINCO IMPULSORES PARA MODERNIZAR LA GESTIÓN DE CONTENIDO EMPRESARIAL

Aspectos principales para los usuarios de sistemas heredados



Hyland™

CONTENIDO

(Haga clic para ir a un capítulo específico)

- 3 Nuevas exigencias en la era digital
- 4 Un enfoque moderno de ECM
- 5 El contenido impulsa las operaciones digitales
- 7 La agilidad es la nueva normalidad
- 9 El valor de la experiencia
- 11 La importancia de la velocidad
- 13 Continúan las presiones sobre el presupuesto
- 15 Con miras al futuro



Nuevas exigencias en la era digital

Para triunfar en la era digital, las empresas deben moverse y adaptarse rápidamente e innovar de manera continua. Además, deben digitalizar las operaciones, ofrecer nuevos servicios digitales y satisfacer las exigencias de una fuerza de trabajo moderna y una base de clientes con amplios conocimientos técnicos. ¿Pueden adaptarse a estos requisitos sus sistemas de gestión de contenido empresarial (ECM)?

Lo cierto es que los sistemas de ECM heredados se diseñaron para una época diferente. Algunos son poco flexibles y presentan limitaciones técnicas para los dinámicos entornos empresariales e informáticos de hoy en día.

¿Ha experimentado lo siguiente?:

- Los nuevos proyectos de ECM no consiguen arrancar
- No hay una fuente única de información para las operaciones digitales
- ¿Los usuarios modernos evitan las experiencias anticuadas de ECM?
- Las ventajas de ECM en la nube parecen fuera de su alcance
- Su última actualización importante de ECM se retrasó y superó el presupuesto

Un enfoque moderno de ECM

Afortunadamente, existe una nueva forma de gestionar el contenido que lo liberará de las limitaciones de los sistemas tradicionales de ECM. Las plataformas de servicios de contenido de la próxima generación ahora están compiladas específicamente para la era digital y son modulares, abiertas, flexibles y nativas de la nube. Además, permiten responder a las cambiantes necesidades empresariales con experiencias de usuario atractivas.

“El mercado de gestión de contenido empresarial (ECM) sigue su evolución hacia plataformas extensibles, flexibles y basadas en la nube. Las plataformas de contenido modernas ahora dominan el panorama de los proveedores, y los clientes siguen un ritmo constante de migración a estas plataformas, dejando atrás los repositorios locales obsoletos”.

Forrester¹

1

EL CONTENIDO IMPULSA LAS OPERACIONES DIGITALES



Contenido

Nuevas exigencias
en la era digital

Un enfoque
moderno de
ECM

**El contenido impulsa
las operaciones
digitales**

La agilidad es la
nueva normalidad

El valor de la
experiencia

La importancia
de la velocidad

Continúan
las presiones
sobre el
presupuesto

Con miras al
futuro

Obtener el control de su contenido es fundamental para las iniciativas de transformación digital actuales. Las razones son claras. Para empezar, el contenido es esencial para casi todos los procesos empresariales. Y como el contenido es una fuente tan abundante, y en gran medida desaprovechada, de información de valor añadido, hacerse con el control de este activo crítico puede potenciar su negocio.

Ahora que las operaciones digitales son una prioridad, es hora de preguntarse si los sistemas existentes de ECM contribuyen a su capacidad de innovación o la perjudican. La oportunidad de promover una estrategia digital es emocionante. No obstante, es difícil crear soluciones innovadoras con silos de contenido atrapados en repositorios cerrados. Y es aún más difícil cuando no se pueden aprovechar las últimas tecnologías en inteligencia artificial (IA) y aprendizaje automático (AA) para liberar y potenciar el valor del contenido.

DIGITALICE LAS OPERACIONES CON LOS SERVICIOS DE CONTENIDO

Las plataformas modernas de servicios de contenido son lo suficientemente flexibles y abiertas para integrar los contenidos en nuevas experiencias y servicios digitales.

Las plataformas que reúnen **contenido, procesos y gobernanza con servicios de IA/AA** son todavía más poderosas. Juntos, estos servicios le ofrecen una plataforma de negocios digital moderna.

Los servicios de IA, que extraen información del contenido, y los de AA, que mejoran la información a lo largo del tiempo, abren un mundo de posibilidades. Puede usar el análisis de texto e imágenes para extraer y enriquecer los datos del contenido empresarial y dar respuestas con ellos. Además, puede implementar contenido de maneras mucho más inteligentes, eficientes y compatibles que facilitan las operaciones digitales en toda su empresa. **Una plataforma que integra de manera nativa los servicios de IA y AA de los principales proveedores de la nube le permite ponerse en marcha de inmediato.**

Para 2025, las plataformas nativas de la nube servirán como base para más del 95 % de las nuevas iniciativas digitales, frente a menos del 40 % en 2021.

Gartnerⁱⁱ

GARTNER y MAGIC QUADRANT son marcas registradas y de servicio de Gartner, Inc. y/o sus filiales en los Estados Unidos e internacionalmente y se utilizan aquí con permiso. Todos los derechos reservados.



2

LA AGILIDAD ES LA NUEVA NORMALIDAD



Contenido

Nuevas exigencias en la era digital

Un enfoque moderno de ECM

El contenido impulsa las operaciones digitales

La agilidad es la nueva normalidad

El valor de la experiencia

La importancia de la velocidad

Continúan las presiones sobre el presupuesto

Con miras al futuro

El mundo de los negocios es volátil y está lleno de innovaciones digitales, tecnologías disruptivas, fuerzas de trabajo distribuidas y consumidores conectados que desafían las normas establecidas. Su empresa debe poder cambiar de rumbo rápidamente si quiere mantenerse por delante de la competencia.

Los equipos de TI tienen la presión de satisfacer las cambiantes necesidades empresariales. Y es difícil con un sistema de ECM rígido basado en una arquitectura monolítica con décadas de antigüedad.

¿Su plataforma de ECM le ofrece la flexibilidad para satisfacer las necesidades empresariales actuales y, al mismo tiempo, evoluciona para cumplir con los requisitos del futuro?

OBTENGA AGILIDAD CON LOS SERVICIOS DE CONTENIDO

Para desarrollar la capacidad de dar respuestas a los cambios repentinos, **busque plataformas de servicios de contenido modulares que cuenten con una arquitectura ágil y abierta dirigida por API.**

Podrá integrar los servicios de contenido en las aplicaciones existentes y nuevas soluciones digitales nuevas de manera rápida y sencilla.

Más adelante, puede ajustar, escalar y volver a utilizar los servicios a medida que surjan más necesidades empresariales. Es una forma probada de crear innovaciones con rapidez.

Elija una plataforma de servicios de contenido con estándares abiertos y un núcleo de código abierto para que sus soluciones estén aún más preparadas para el futuro. En lugar de estar restringido por una tecnología patentada de un proveedor, tendrá la libertad de innovar de manera rápida e iterativa en función de sus propios requisitos.

“Los servicios de contenido permiten a los responsables de la toma de decisiones recuperar su confianza y preparar sus operaciones para el futuro”.

Forresterⁱⁱⁱ

“Muchas de las plataformas de las que nos estamos alejando son muy difíciles de mantener y siguen evolucionando”.

Jim Williams

Director general, jefe de operaciones y tecnología de servicios compartidos, RBC Capital Markets

[Lea el caso de éxito completo »](#)



RBC Capital Markets

3

EL VALOR DE LA EXPERIENCIA



50 %

de las implementaciones de ECM tienen una adopción de usuario inferior a la esperada

Systemscape^{iv}

"Los modelos de entrega en la nube para aplicaciones repletas de contenido y procesos facilitan que los empleados y esas partes externas de confianza puedan acceder e interactuar con la información esencial".

Forresterⁱⁱⁱ

La forma en la que trabajamos está cambiando rápidamente. Las personas son más móviles y los proyectos más colaborativos. Los nativos digitales están transformando el lugar de trabajo, aportando nuevas expectativas moldeadas por las aplicaciones de consumo.

Los sistemas de ECM tradicionales no se adaptan a los estilos de trabajo modernos, y esto afecta a la aceptación de los usuarios. Es posible que sus empleados eviten un sistema de ECM complicado y utilicen en su lugar una solución de TI externa, como un servicio general para compartir archivos. También, es posible que los flujos de trabajo de sus usuarios se vean interrumpidos y ralentizados por tener que cambiar entre los sistemas críticos de la empresa y una solución de ECM independiente.

EXPERIENCIAS ATRACTIVAS PARA USUARIOS MODERNOS

Con las plataformas de servicios de contenido modernas, puede capacitar a las personas con una mejor manera de trabajar. Puede ofrecer contenido cuando y donde los usuarios lo necesiten para completar el trabajo, ya sea para tramitar una reclamación en un sistema de seguros o para colaborar en una propuesta desde un dispositivo móvil.

Cuando necesite desarrollar una solución personalizada, no tendrá que lidiar con las limitaciones de una única interfaz para todo. **Las plataformas de servicios de contenido más modernas cuentan con herramientas de diseño y desarrollo de aplicaciones e incluyen componentes de la interfaz de usuario que pueden reutilizarse.** Con esto, puede crear experiencias digitales atractivas que los usuarios adoptarán con facilidad.

4

LA IMPORTANCIA DE LA VELOCIDAD



Los sistemas de ECM tradicionales suelen presentar un reto: entregar los nuevos proyectos a tiempo y con la agilidad que la empresa necesita. Seguramente, tiene más de una anécdota sobre implementaciones de ECM que fracasaron o de actualizaciones interminables. ¿Y qué decir de los asesores costosos instalados en las salas de reuniones durante meses?

Ningún equipo de TI quiere ser un obstáculo o ralentizar el negocio.

ACELERE E ITERE CON SERVICIOS DE CONTENIDO

Las plataformas modernas de servicios de contenido permiten aprovechar al máximo las estrategias nuevas de desarrollo que reducen los ciclos de entrega de software y admiten mejoras rápidas e incrementales.

Se pueden aprovechar los aceleradores, como los métodos de desarrollo Agile con implementación en contenedores, la infraestructura como código (IaC) y los procesos continuos de integración e implementación (CI/CD). Puede implementar soluciones nuevas en semanas, o incluso días, y pasar de proyectos masivos y únicos a la innovación constante.

Si decide crear una aplicación en la nube, la plataforma de servicios de contenido diseñada para la nube le permitirá empezar a trabajar de inmediato (asegúrese de no usar una plataforma que lo obligue a trabajar con un único proveedor de servicios en la nube). Los proveedores principales le ofrecen una arquitectura de referencia que incorpora las prácticas recomendadas para trabajar en la nube. Al llegar a la etapa de producción, los servicios de contenido se escalan automáticamente y nadie debe esperar a que usted agregue hardware. Además, puede crear rápidamente entornos nuevos según cada necesidad de contenido.

Tiempo de respuesta inferior a un segundo

En el negocio de procesamiento de reclamaciones, de gran volumen y uso intensivo de documentos, Delta Dental of California eligió la plataforma Alfresco de Hyland en lugar de IBM FileNet para ofrecer un rendimiento crítico a escala. Entre las ventajas se encuentra un tiempo de recuperación de documentos inferior a un segundo que permite a Delta atender las peticiones de los clientes con gran velocidad.



5

CONTINÚAN LAS PRESIONES SOBRE EL PRESUPUESTO



Costos reducidos a la mitad

Lantik, S.A. ofrece servicios tecnológicos al Gobierno de Vizcaya, España. Cuando quiso modernizarse con una solución optimizada, eligió la plataforma de Alfresco, lo suficientemente poderosa como para atender a 1,2 millones de personas en 112 municipalidades y generaba un ahorro de costos de más del 50 % al año.



Aunque el costo constituye un factor que se debe tener en cuenta, nunca debe ser la principal motivación para adquirir tecnología. Sin embargo, es fundamental evaluar si su empresa está obteniendo el mejor retorno de la inversión en ECM.

Las plataformas de servicios de contenido permiten reducir el tiempo de creación de valor. Son más sencillas, y por lo tanto menos costosas de integrar, mantener y ampliar que los sistemas de ECM heredados. Además, las arquitecturas nativas de la nube permiten reducir el costo total de propiedad (TCO) drásticamente.

Puede conseguir un ahorro sustancial gracias a la escalabilidad dinámica y reducir los costos de almacenamiento de contenido en hasta un 70 % en comparación con las soluciones locales.

CÓMO GANARSE SU NEGOCIO

Estar limitado a un proveedor de ECM heredado conlleva un alto costo. Los proveedores de TI deben ganarse su negocio año tras año. ¿Lo hace el suyo?

Algunas empresas de ECM dependen de la inercia de sus clientes: Cobran elevadas tasas de mantenimiento y soporte técnico ampliado, pero a cambio no ofrecen productos nuevos.

Al adoptar un enfoque de excelencia con respecto a ECM, se puede aumentar la flexibilidad, tanto desde el punto de vista empresarial como desde el técnico. **Además, podrá adquirir una posición mucho más sólida con una plataforma basada en un núcleo de código abierto.** Y siempre podrá volver a la versión de código abierto si no está conforme con la hoja de ruta del proveedor o con el compromiso de creación de valor para el cliente.

Con miras al futuro

Frente a las presiones de la era digital, los equipos de TI deben volver a evaluar su estrategia de ECM, ya que ninguna organización puede cambiar un gran sistema de ECM de la noche a la mañana. **¿Pero cuál es el riesgo empresarial de no hacer nada? ¿Y cuáles son las ventajas de invertir en innovación en lugar de en mantenimiento?**

Un plan de acción inteligente consiste en adoptar un enfoque moderno de ECM a lo largo del tiempo. **Primero, intente implementar servicios de contenido en un proyecto nuevo a modo de prueba.** Puede probar la tecnología, demostrar el valor y lograr un impacto empresarial de inmediato. Luego, puede expandirse gradualmente.

Para abordar más casos prácticos, aproveche al máximo el contenido empresarial con nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, el aprendizaje automático y la nube. Además, utilice los servicios de migración de expertos para reducir la dependencia de los sistemas de ECM que ya no pueden ofrecerle soporte para sus iniciativas de negocio.

Las exigencias de la era digital hacen que la modernización de ECM sea imprescindible. La pregunta no es si se debe efectuar el cambio, sino cuándo hacerlo y por dónde empezar. Con una plataforma de servicios de contenido abierta y nativa de la nube, se pueden ofrecer de forma rápida soluciones innovadoras que los usuarios adoptarán y que las empresas necesitarán para lograr el éxito en la era digital.

¿Su ECM heredado está frenando su negocio?

Los sistemas de ECM antiguos intentan satisfacer las demandas de la fuerza laboral de la actualidad, que está orientada a la digitalización y cambia rápidamente. Sin embargo, no cumplen los requisitos de las distintas áreas, como la transformación digital, la innovación e incluso el cumplimiento de los objetivos empresariales básicos. Al mismo tiempo, los costos de asistencia y mantenimiento siguen aumentando.

Si no desea realizar una actualización arriesgada ni comprar un costoso paquete de soporte extendido, o si simplemente no está satisfecho con un producto que está estancado, considere adoptar un enfoque moderno de la gestión del contenido empresarial (ECM) con las plataformas de servicios de contenido nativos en la nube de Hyland. Con estas plataformas modernas, obtiene una solución que permite que el contenido impulse las operaciones digitales; ofrece a los usuarios la experiencia que desean; genera la agilidad necesaria para desarrollar nuevos proyectos de manera más rápida y cambiar de táctica según sea necesario; y, al mismo tiempo, reduce en gran medida los cada vez mayores costos de soporte y el mantenimiento de los sistemas heredados.

Hyland®

Obtenga más información en **Hyland.com**

FUENTES

- i. Forrester, *The Forrester Wave™: Content Platforms, Q2 2021*, 2021.
- ii. Gartner, *Top Strategic Technology Trends for 2022: Cloud-Native Platforms*, 2021.
- iii. Forrester, *Prepare for the Next Business Stress Test with Content Services*, March 2021.
- iv. Systemscope, *You Want an ECM? You Can't Handle an ECM!*, 2016.